

# **MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD, DES MINES ET DES FORÊTS**

*Plan d'accessibilité  
2009-2010*



ISSN 1 708-3842

# Table des matières

Introduction	Error! Bookmark not defined.
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	2
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	
Renseignements	7

# Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts en fonction de l'objectif de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

\*On peut obtenir les liens aux plans des autres ministères en cliquant sur :

[http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/ministry/accessibilityPlans/ministries\\_accplans10.htm](http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/ministry/accessibilityPlans/ministries_accplans10.htm)

# Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle

**Secteur d'intérêt :** Service à la clientèle

**Engagement :** Réalisé (déc. 2008 – jan. 2009)

**Action(s) proposée(s) :** Le ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts effectuera une analyse des lacunes sur les 14 domaines clés de la Norme pour les services à la clientèle et assurera l'intégration de cette norme. Les 14 domaines clés sont les suivants :

1. Établir des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.
2. Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que vos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
3. Établir une politique permettant aux gens, d'une part, d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour avoir accès à vos biens et vos services et, d'autre part, d'avoir recours à toute autre mesure (appareils ou accessoires fonctionnels, services ou méthodes) que votre organisation offre pour permettre à ces personnes d'avoir accès à vos biens et vos services.
4. Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.
5. Permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance dans les lieux dont vous êtes le propriétaire ou l'exploitant et qui sont ouverts au public, sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Si un animal d'assistance est exclu par la loi, recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée.
6. Permettre aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien d'amener cette personne avec elles lorsqu'elles ont accès aux biens ou aux services dans des lieux ouverts au public ou à des tiers.
7. Si l'on demande des droits d'entrée, faire connaître à l'avance le montant exigé, le cas échéant, pour la personne de soutien d'une personne handicapée.
8. Donner un avis pertinent en cas de perturbation temporaire des lieux ou des services dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à vos biens ou vos services.

9. Former, sur un certain nombre de sujets indiqués dans la Norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres tiers pour votre compte.
10. Former, sur un certain nombre de sujets indiqués dans la Norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui participent à l'élaboration de vos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services.
11. Instaurer un processus permettant aux gens de formuler des commentaires sur la façon dont vous fournissez des biens ou des services aux personnes handicapées. Préciser de quelle façon vous donnerez suite aux commentaires et à toute plainte. Faire en sorte que ces renseignements soient facilement accessibles au public.
12. Documenter par écrit toutes les politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de services à la clientèle accessibles et satisfaire les autres exigences documentaires établies dans la Norme.
13. Aviser les clients que les documents requis aux termes de la Norme pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande.
14. Fournir à une personne handicapée, au moment de lui remettre des documents exigés aux termes de la Norme pour les services à la clientèle, les renseignements dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

**Calendrier de mise en œuvre :** septembre 2008 - mars 2009

**Résultats obtenus :** L'analyse des lacunes a permis de déterminer que le Ministère de disposait pas de politiques ou de procédures; depuis, il a adopté la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.

**Secteur d'intérêt :** Service à la clientèle

**Engagement :** Réalisé

**Action(s) proposée(s) :** Le ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts rédiger, aux termes de la Norme pour les services à la clientèle de la LAPHO, des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Ces politiques, pratiques et procédures seront compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

Ces politiques, pratiques et procédures viseront notamment les animaux d'assistance et les personnes de soutien, les avis en cas de perturbation temporaire, la formation du personnel et l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels pour accéder aux biens et services.

**Calendrier de mise en œuvre :** mars 2009 – septembre 2009

**Résultats obtenus :** Le Ministère a adopté la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO. La politique résume ce que doit faire le gouvernement de l'Ontario pour se conformer à cette réglementation et ce que nos clients peuvent attendre de notre part.

**Secteur d'intérêt :** Service à la clientèle

**Engagement :** Réalisé

**Action(s) proposée(s) :** Le Ministère offrira à son personnel une formation sur les protocoles appropriés en matière de services à la clientèle fournis aux personnes handicapées. Cette formation sera offerte à tous ceux et celles qui, au sein de notre organisation, interagissent avec le public, ainsi qu'aux tiers qui agissent pour notre compte.

**Calendrier de mise en œuvre :** septembre 2009 – janvier 2010

**Résultats obtenus :** Le personnel du Ministère a reçu la formation.



# Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité

**Secteur d'intérêt : Autre**

**Incidence : Loi**

**Engagement : Réalisé et permanent**

Le Ministère continuera d'étudier les lois et les règlements pour faire une analyse des obstacles à l'accessibilité dans le cadre du cycle normal de planification. De plus, le Ministère s'assurera que les nouvelles lois emploieront la terminologie appropriée en ce qui a trait aux personnes handicapées et qu'elles répondent aux objectifs de la LAPHO.

**Action(s) proposée(s) :** Le Ministère est à rédiger une nouvelle version de la *Loi sur les mines*. Ce faisant, la Direction des services juridiques aura recours au document *Sous l'angle de la diversité*, un outil d'élaboration de politiques et de programmes, afin de garantir que toutes les modifications respectent la LAPHO. De plus, le Ministère continuera d'étudier les lois et les règlements pour faire une analyse des obstacles à l'accessibilité dans le cadre du cycle normal de planification.

**Échéancier de mise en œuvre : septembre 2008 – septembre 2009**

**Résultats obtenus :** Le Ministère a étudié la *Loi sur les mines* et a conclu qu'elle respectait les exigences actuelles de la LAPHO.

**Secteur d'intérêt : Emploi**

**Incidence : Programme**

**Engagement : Permanent**

Offrir à tous les nouveaux gestionnaires une formation sur la façon satisfaire les employés et les candidats handicapés.

**Action(s) proposée(s) :** Le Ministère ajoutera une formation dans le site d'orientation des nouveaux gestionnaires, laquelle est comprise dans leur guide d'orientation, et effectuera un suivi au cours de leur première année de service pour s'assurer que la formation a bien été suivie.

**Échéancier de mise en œuvre : septembre 2009 – septembre 2010**

**Résultats obtenus :** La formation a été ajoutée à l'orientation des nouveaux gestionnaires. Un suivi a été effectué et tous les nouveaux gestionnaires ont terminé la formation.

**Secteur d'intérêt : Communications et Information**

**Incidence : Service**

**Engagement : Nouveau**

Le Ministère vérifiera sur son site Web s'il y a des éléments et des formulaires habituellement utilisés qui ne seraient pas accessibles et il élaborera un plan pour les rendre accessibles d'ici le mois de décembre 2010.

**Échéancier de mise en œuvre : septembre 2009 – décembre 2010**

**Résultats obtenus :** Seront présentés dans le plan d'accessibilité de l'an prochain.

**Secteur d'intérêt : Communications et Information**

**Incidence : Service de Programme Engagement : Nouveau et permanent**

La formation et la sensibilisation demeureront une priorité pour faire connaître aux employés les types de handicaps et à la manière de traiter les personnes handicapées.

**Action(s) proposée(s) :**

Le Ministère se dotera d'un site intranet sur l'accessibilité où le personnel pourra trouver des renseignements sur tous les aspects de l'accessibilité. Il convient de profiter de la Semaine de sensibilisation à l'accessibilité pour ajouter des articles sur les nouvelles normes au fur et à mesure de leur mise en œuvre et intégrer ces articles au bulletin du Ministère, en les accompagnant de consignes sur l'accessibilité.

**Échéancier de mise en œuvre : septembre 2009 – septembre 2010**

**Résultats obtenus :**

Des rubriques sur l'accessibilité ont été affichées sur l'intranet du Ministère et portées à l'attention du personnel. Une nouvelle page sur l'accessibilité sera ajoutée sur l'intranet pour permettre à l'Équipe de l'accessibilité d'afficher des informations destinées à l'ensemble du personnel.



# Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du Ministère.

Téléphone : Pam Hull, chef de service d'accessibilité du MDNM

Renseignements généraux : 705 564-7444

Numéro ATS : 1 866 349-1388

Sans frais : 1 877 817-6636

Courriel : [aodamndmf@ontario.ca](mailto:aodamndmf@ontario.ca)

Site Web du ministère : [http://www.mndmf.gov.on.ca/default\\_f.asp](http://www.mndmf.gov.on.ca/default_f.asp)

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse : <http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario/index>. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

## **ServiceOntario Publications**

**Téléphone :** 1 800 668-9938

**Service ATS :** 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1 708-3842

*This document is available in English*